



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Circular

Número:

Referencia: CIRCULAR ACLARATORIA 3

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 09/ 2019- EX-2019-11323019- -APN-SG#SOFSE

“LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER” - LÍNEAS AMBA Y LARGA DISTANCIA.

ACLARATORIAS CON CONSULTA

Respuestas a consultas efectuadas por Participantes del presente llamado a Licitación Pública Nacional por medio autorizado por el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, en los términos de su Artículo 6°, Apartado "CONSULTAS Y ACLARACIONES".

CONSULTA NRO. 1:

“(...) Llamadas entrantes: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

1. Volumen de llamadas por intervalo (cada 30 minutos)...”.

RESPUESTA NRO. 1:

A modo de referencia, se adjunta planilla donde se detalla la distribución porcentual estimativa de llamadas ingresantes por intervalo.

CONSULTA NRO. 2:

“(...) Llamadas entrantes: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

2. Nivel de atención mínimo...”

RESPUESTA NRO. 2:

Se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el punto 2.1.1 del Pliego de Especificaciones técnicas que rige la presente licitación, que en su parte pertinente establece que se deberá mantener “(...) un nivel de servicio de 80/30 (80% de las llamadas ingresadas atendidas en menos de 30 segundos)...”

CONSULTA NRO. 3:

“(...) Llamadas entrantes: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

3. Auxiliares a considerar...”

RESPUESTA NRO. 3:

Sobre el particular, deberá considerarse el Punto 2: “Alcance”, del Pliego de Especificaciones Técnicas.

CONSULTA NRO. 4:

“(...) PET 2.1.1 2- Chat: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

1. Volumen de chat por intervalo...”

RESPUESTA NRO. 4:

A modo de referencia, se adjunta planilla donde se detalla la distribución porcentual estimativa de los chats ingresantes por intervalo.

CONSULTA NRO. 5:

“...PET 2.1.1 2- Chat: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

2. TMO objetivo...”

RESPUESTA NRO. 5:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual con la que hoy se brinda el servicio, sería aproximadamente de SIETE (7) minutos QUINCE (15) segundos.

CONSULTA NRO. 6:

“(...) PET 2.1.1 2- Chat: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

3. Nivel de atención y SLA de respuesta...”

RESPUESTA NRO. 6:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual con la que hoy se brinda el servicio, sería aproximadamente de SESENTA (60) segundos.

CONSULTA NRO. 7:

“(...) PET 2.1.1 2- Chat: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

4. Sesiones en simultáneo...”

RESPUESTA NRO.7:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual con la que hoy se brinda el servicio, sería hasta SEIS (6) sesiones.

CONSULTA NRO. 8:

“(...) PET 2.1.1 2 Mail: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

1. Volumen de mails por intervalo...”

RESPUESTA NRO. 8:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual con la que hoy se brinda el servicio, sería aproximadamente de TREINTA Y SEIS (36) mails en días hábiles y VEINTICINCO (25) mails en días no hábiles.

CONSULTA NRO. 9:

“(...) PET 2.1.1 2 Mail: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

2. TMO objetivo...”

RESPUESTA NRO. 9:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual con la que hoy se brinda el servicio, sería aproximadamente de TRES (3) minutos QUINCE (15) segundos.

CONSULTA NRO. 10:

“(...) PET 2.1.1 2 Mail: para poder dimensionar correctamente el servicio necesitamos la siguiente información:

3. Nivel de atención y SLA de respuesta...”

RESPUESTA NRO. 10:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual con la que hoy se brinda el servicio, sería la 1º respuesta en VEINTICUATRO (24) horas.

CONSULTA NRO. 11:

PET 2.1.1 2- "Atención de llamadas entrantes/Chats entrantes por contingencia de servicios" 1. ¿Las 2.500 horas máximas serán mensuales?... (...) ¿Abarca mails?..."

RESPUESTA NRO. 11:

Sobre el particular, se informa que las horas podrán ser utilizadas por la SOFSE durante el plazo de ejecución contrato, establecido en DOCE (12) meses, a contar desde la suscripción del acta de inicio. Se informa que no se encuentran comprendidos los E-mail.

CONSULTA NRO. 12:

"(...) PET 2.1.2 2 "Generación de llamadas salientes por contingencia de servicios 1. ¿Las 2.500 horas máximas serán mensuales?..." (...)2. ¿Abarca mails?..."

RESPUESTA NRO. 12:

Sobre el particular, se informa que son MIL QUINIENTAS (1500) horas, que podrán ser utilizadas por la SOFSE durante el plazo de ejecución contrato, establecido en DOCE (12) meses, a contar desde la suscripción del acta de inicio. Se informa que no se encuentran comprendidos los E-mail.

CONSULTA NRO. 13:

"(...) ¿Es posible prestar el servicio de forma remota en franja horaria nocturna de Lunes a Viernes, y días

Domingos y Feriados durante todo el día? ..."

RESPUESTA NRO. 13:

Se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el punto 3.1.5 del Pliego de Especificaciones Técnicas que rige la presente licitación, que en su parte pertinente establece: *"Para cada una de las posiciones de trabajo se deberá proveer lo siguiente:*

- *El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica, chat y mail..."*

Asimismo se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el punto 5.2 del Pliego de Especificaciones Técnicas que rige la presente licitación, que en su parte pertinente establece: *"La ubicación en CABA o AMBA donde se brindara el servicio: la localización debe ser adecuada y con accesibilidad desde el punto de vista de seguridad para empleados, con medios de locomoción en las cercanías y buenos accesos..." Las posiciones en funcionamiento: deberán contar con CINCUENTA (50) posiciones en funcionamiento y capacidad para incorporar las posiciones adicionales..."*

CONSULTA NRO. 14:

“(...) ¿Cuál es la frecuencia de llamadas por hora?...”.

RESPUESTA NRO. 14:

A modo de referencia, se adjunta planilla donde se detalla la distribución porcentual estimativa de llamadas ingresantes por intervalo.

CONSULTA NRO. 15:

“(...) Podrían compartir curva de llamadas...”.

RESPUESTA NRO. 15:

A modo de referencia, se adjunta planilla donde se detalla la distribución porcentual estimativa de llamadas ingresantes por intervalo.

CONSULTA NRO. 16:

“(...) ¿Podrían otorgar prórroga de una semana? Es decir para el 6 de Mayo....”.

RESPUESTA NRO. 16:

En atención a los tiempos administrativos que rige la publicación, no es posible otorgar la prórroga requerida.

CONSULTA NRO. 17:

“(...) La curva diaria de distribución de las llamadas entrantes y de chat...”.

RESPUESTA NRO. 17:

A modo de referencia, se adjunta planilla donde se detalla la distribución porcentual estimativa de llamadas ingresantes por intervalo y la distribución porcentual estimativa de los chats ingresantes por intervalo.

CONSULTA NRO. 18:

“(...) AHT (tiempo medio de atención) para chat y email...”.

RESPUESTA NRO. 18:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual para chat, con la que hoy se brinda el servicio, sería aproximadamente de SIETE (7) minutos QUINCE (15) segundos.

A modo de referencia y conforme a la estimación actual para email con la que hoy se brinda el servicio, sería aproximadamente de TRES (3) minutos QUINCE (15) segundos.

CONSULTA NRO. 19:

“(...) Es posible que un agente de Chat pueda gestionar dos casos a la vez...”

RESPUESTA NRO. 19:

A modo de referencia y conforme a la estimación actual con la que hoy se brinda el servicio, sería hasta SEIS (6) sesiones.

CONSULTA NRO. 20:

“(...) ¿Cuál será el monto a invertir en la licitación mencionada?...”

RESPUESTA NRO. 20:

Con relación a este punto, se informa que la contratación no prevé la publicación del monto indicativo.

CONSULTA NRO. 21:

“(...) En caso de contradicción entre normativa perteneciente a los pliegos tanto particular como general y el reglamento de Sofse. ¿Qué documento es el que prevalecerá?...”

RESPUESTA NRO. 21:

En atención a la consulta formulada se informa que el artículo 3° del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) determina que *“(...)- El presente PCP se encuentra en consonancia y deberá considerarse complementario de las estipulaciones previstas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales (PBCG), Pliego de Especificaciones Técnicas (PET), Reglamento de Compras y Contrataciones de SOFSE (RCC), y demás documentos que formen o integren el presente llamado. En caso de contradicción entre el Pliego de Bases y Condiciones Generales (PBCG) y el Reglamento de Compras y Contrataciones de SOFSE (RCC), prevalecerán las disposiciones de éste último”*.

En igual sentido se informa que deberá darse estricto cumplimiento a lo requerido en el Pliego de Condiciones Particulares, en el Pliego de Especificaciones Técnicas y los correspondientes anexos que rigen la presente contratación. Dicha facultad surge de lo establecido en el ARTÍCULO 16° del Pliego de Bases y Condiciones Generales “Documentos e Información del Oferente” que reza *“(...) SOFSE se reserva el derecho de requerir a todo Oferente la presentación de información adicional a la que integra el presente artículo y que se considere necesaria para determinar la admisibilidad de la oferta. El Pliego de Condiciones Particulares podrá agregar más información o documentación que la que a continuación se establece o liberar al Oferente de cumplir con cualquiera de esos requisitos de documentación, si no resultan aplicables a la Licitación...”*.

CONSULTA NRO. 22:

“(...) En cuanto al punto F del artículo N°14 del Pliego de condiciones Particulares que refiere a la Documentación inherente a la Oferta Económica, ¿el punto referente a la Planilla de Cotización (Anexo I del PET) satisface los dos puntos anteriores en cuanto a Oferta Económica y Estructura de costos? ¿O es necesario presentar un documento/anexo en el cual se detallen dichos puntos de forma

independiente?...”.

RESPUESTA NRO. 22:

Sobre el particular se informa que deberá presentar la documentación Inherente a la Oferta Económica detallada en el apartado F, del ARTÍCULO 14° del Pliego de condiciones particulares, que en su parte pertinente requiere: *“(...) Oferta Económica; estructura de costos, detallando porcentualmente el costo de mano de obra, tecnología informática, otros costos y la contribución marginal; y la correspondiente Planilla de Cotización (Anexo I del PET)”.*

Ello en consonancia con la documentación solicitada en el Punto 8 del Pliego de Especificaciones Técnicas, que rige la presente contratación.

CONSULTA NRO. 23:

“(...) El pliego habla de penalidad, pero no se detallan las mismas. Por favor ampliar dicha información...”.

RESPUESTA NRO. 23:

Conforme el artículo 35° del Pliego de Condiciones Particulares, será de aplicación para las penalidades lo establecido en el Título III, Capítulo V del Reglamento de Compras y Contrataciones de la Sofse.

CONSULTA NRO. 24:

“(...) Las consultas y aclaraciones se regirán por lo dispuesto en los artículos 91° al 95° del Reglamento de Compras y Contrataciones de SOFSE. Alguna fecha de finalización de consultas?. No sabemos cuáles son los artículos aquí nombrados puesto que no lo vemos compartidos...”.

RESPUESTA NRO. 24:

Las consultas y/o aclaraciones a los pliegos y especificaciones podrán ser formuladas hasta TRES (3) días antes de la fecha fijada para la presentación de las ofertas como mínimo, conforme lo establecido en el artículo 91° del Reglamento de Compras y Contrataciones.

Para acceder al Reglamento de Compras y Contrataciones de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) deberá ingresar al siguiente enlace: <https://www.argentina.gob.ar/trenesargentinos/institucional/contrataciones> (Conforme el punto 2°, del artículo 3° del Pliego de Condiciones Particulares).